PROTOCOLO INTERNO DE PREVENCIÓN, DETECCIÓN, INVESTIGACIÓN Y ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO EN EL TRABAJO

SUPERNOVA ASISTENCIAS S.L.U.
CIF B94011665

Naturaleza del documento	Protocolo corporativo interno de obligado conocimiento y aplicación en todos los centros, servicios, contratas y lugares de prestación de servicios en los que intervenga la empresa.
Finalidad	Establecer una política de tolerancia cero, un sistema preventivo y un procedimiento interno serio, garantista y operativo para comunicar, investigar, resolver y corregir situaciones de acoso.
Ámbito	Personal propio, directivo, mandos, personal en centros ajenos, personal cedido o subcontratado cuando actúe en el ámbito organizativo de la empresa, así como interacciones con terceros vinculadas al trabajo.
Datos a completar por la empresa	Aprobación: 30 de marzo de 2025 VºBº Representante Legal Supernova VºB RLT

Nota de implantación. Este documento está redactado en versión ampliada y sirve como base real de aprobación. Antes de su difusión interna conviene completarlo con los datos nominativos de responsables, canal interno de recepción, referencia al convenio aplicable y, en su caso, coordinación con la representación legal de las personas trabajadoras y con el sistema de igualdad y prevención de riesgos laborales de la empresa.

ÍNDICE ORIENTATIVO

1. Declaración institucional y compromiso empresarial
2. Objeto, finalidad y enfoque del protocolo
3. Ámbito de aplicación
4. Marco normativo y criterios técnicos de referencia
5. Principios rectores y garantías del procedimiento
6. Definiciones operativas y delimitación conceptual
7. Conductas incluidas, conductas excluidas y ejemplos prácticos
8. Derechos, deberes y responsabilidades internas
9. Estructura organizativa para la gestión del protocolo
10. Sistema preventivo de la empresa
11. Canales de comunicación, activación y primera respuesta
12. Procedimiento interno de actuación
13. Medidas cautelares, protectoras y de apoyo
14. Resolución, régimen disciplinario y otras acciones
15. Coordinación con PRL, igualdad, canal ético y centros ajenos
16. Protección de datos, confidencialidad y custodia documental
17. Seguimiento, revisión, indicadores y mejora continua
18. Aprobación, difusión y entrada en vigor
ANEXO I. Formulario interno de comunicación o denuncia
ANEXO II. Acuse de recibo y apertura de expediente
ANEXO III. Declaración de imparcialidad y confidencialidad
ANEXO IV. Guion mínimo de investigación interna
ANEXO V. Modelo de acta de entrevista
ANEXO VI. Modelo de resolución final

Criterio general del documento. El protocolo no se limita a reaccionar ante una denuncia. Integra prevención, actuación temprana, investigación diligente, protección frente a represalias, coordinación con prevención de riesgos laborales y respuesta disciplinaria u organizativa proporcionada.

1. Declaración institucional y compromiso empresarial

SUPERNOVA ASISTENCIAS S.L.U. manifiesta de forma expresa su rechazo absoluto a cualquier conducta de acoso, hostigamiento, humillación, intimidación, trato degradante, discriminación o represalia que pueda producirse en el trabajo, con ocasión del trabajo o como consecuencia del mismo.

La empresa asume que la dignidad de la persona, la integridad moral, la igualdad de trato, la seguridad y la salud en el trabajo no son meras referencias declarativas, sino obligaciones reales de organización, prevención, actuación y corrección. El presente protocolo se aprueba para convertir ese deber general en un sistema interno concreto, verificable y aplicable.

Dada la actividad de la empresa, que puede desarrollarse en distintos centros, instalaciones o dependencias ajenas, incluso bajo contratas o en entornos con concurrencia de otras empresas, el presente protocolo se proyecta tanto sobre los centros propios como sobre los lugares en los que la plantilla de Supernova presta servicios, incluyendo entornos digitales y comunicaciones profesionales.

- Ningún resultado productivo, urgencia operativa, mando intermedio, cliente, persona usuaria o proveedor justifica una conducta de acoso.

- Toda comunicación recibida será tratada con seriedad, sin trivializar hechos aparentemente menores cuando puedan revelar pautas repetidas o escaladas de violencia.
- La empresa protegerá frente a represalias a la persona denunciante, a la presunta víctima y a quienes colaboren de buena fe en la investigación.
- La reacción empresarial no se limitará al castigo disciplinario; incluirá también medidas preventivas, organizativas, correctoras y de seguimiento.

2. Objeto, finalidad y enfoque del protocolo

El protocolo tiene por objeto regular la política interna de prevención, detección, tratamiento, investigación y respuesta frente al acoso en el trabajo dentro del ámbito organizativo de Supernova Asistencias S.L.U.

Sus finalidades concretas son las siguientes:

- Prevenir la aparición de conductas de acoso mediante información, formación, organización del trabajo y vigilancia del clima laboral.
- Facilitar cauces seguros y accesibles de comunicación, incluso cuando los hechos se produzcan en centros ajenos, fuera del horario ordinario o por medios digitales.
- Establecer una secuencia procedimental clara, con plazos, garantías y reglas de actuación suficientes para evitar improvisaciones.
- Asegurar la protección inmediata de las personas afectadas cuando existan indicios razonables de riesgo para su dignidad, integridad moral o salud.
- Investigar de forma diligente, imparcial, reservada y contradictoria los hechos comunicados.
- Adoptar medidas proporcionadas: disciplinarias, organizativas, preventivas, reparadoras y de seguimiento.
- Integrar el tratamiento del acoso dentro del sistema global de cumplimiento laboral, igualdad, prevención de riesgos laborales y protección de datos.

El protocolo debe interpretarse con una finalidad protectora y preventiva. No se ha diseñado para desalentar denuncias ni para convertir cualquier conflicto ordinario en una acusación de acoso; su función es distinguir con rigor y actuar con proporcionalidad.

3. Ámbito de aplicación

3.1 Ámbito personal

Quedan comprendidas todas las personas que presten servicios o mantengan una relación profesional con la empresa dentro de su ámbito de organización, dirección o coordinación funcional, con independencia de la modalidad jurídica o contractual.

- Personal laboral indefinido, temporal, fijo-discontinuo, a tiempo completo o parcial.
- Personal directivo, mandos intermedios, coordinación de servicios y administradores en cuanto desarrollen funciones dentro de la esfera empresarial.
- Personas en formación, prácticas, beca, procesos de selección o periodos previos a la contratación cuando los hechos guarden conexión con el acceso al empleo.
- Personal de ETT, personal subcontratado o desplazado, cuando interactúe con la organización de Supernova o en el mismo entorno de trabajo.
- Proveedores, clientes, personas usuarias, familias, visitas o terceros que se relacionen con la plantilla con ocasión de la actividad empresarial.

3.2 Ámbito material

El protocolo alcanza el acoso laboral o psicológico, el acoso sexual, el acoso por razón de sexo, el acoso discriminatorio por cualquier causa protegida, el acoso por orientación sexual, identidad o expresión de género y otras conductas de violencia interna o externa con relevancia laboral.

3.3 Ámbito espacial y temporal

Se aplicará a hechos producidos en centros de trabajo, oficinas, instalaciones de clientes o Administraciones, vehículos de empresa, desplazamientos, reuniones, actividades formativas, eventos corporativos, llamadas, videoconferencias, mensajería instantánea, correo electrónico o cualquier otra interacción conectada con el trabajo.

3.4 Ámbito digital

El ámbito del protocolo comprende expresamente las conductas realizadas mediante medios tecnológicos o entornos digitales: grupos de mensajería, correo corporativo o personal utilizado para el trabajo, redes, videollamadas, plataformas de coordinación, difusión de imágenes, comentarios vejatorios, insinuaciones o presiones en canales digitales.

4. Marco normativo y criterios técnicos de referencia

El presente protocolo se apoya en el marco jurídico laboral, preventivo, de igualdad y antidiscriminación vigente. A efectos internos, se toman como referencias principales las siguientes normas:

- Texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, en particular el derecho a la consideración debida a la dignidad y a la protección frente al acoso y la discriminación.
- Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales, que impone al empresario un deber de protección eficaz y la integración preventiva de los riesgos psicosociales en la organización del trabajo.
- Ley Orgánica 3/2007, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, especialmente en materia de acoso sexual y acoso por razón de sexo y de deber empresarial de prevención y procedimiento específico.
- Ley Orgánica 10/2022, de garantía integral de la libertad sexual, que refuerza la obligación empresarial de promover condiciones de trabajo que eviten conductas contra la libertad sexual y la integridad moral, también en el entorno digital.
- Ley 15/2022, integral para la igualdad de trato y la no discriminación, como marco general frente a conductas discriminatorias y represalias.
- Ley 4/2023 y Real Decreto 1026/2024, en lo relativo a medidas de igualdad y no discriminación de las personas LGTBI en las empresas y a la exigencia de protocolos específicos o integrados de actuación.
- Convenio colectivo de aplicación en cada relación laboral, política disciplinaria interna y demás normativa interna de la empresa.

Como criterio técnico preventivo, la empresa toma igualmente en consideración la doctrina técnica del INSST sobre violencia en el trabajo y acoso psicológico, que define este fenómeno como una exposición a conductas de violencia psicológica dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo y con riesgo para la salud.

La remisión a este marco legal no convierte el protocolo en una simple recopilación normativa. Su función es traducir esos deberes legales en pautas operativas internas, adaptadas a una organización de servicios que puede trabajar en diferentes centros y bajo dependencia funcional compleja.

5. Principios rectores y garantías del procedimiento

- Tolerancia cero y actuación diligente.

- Respeto a la dignidad, intimidad, honor, salud, presunción de inocencia y derecho de defensa.
- Confidencialidad estricta, con acceso limitado a quienes deban intervenir necesariamente.
- Imparcialidad, ausencia de conflicto de interés y objetividad de las personas instructoras.
- Celeridad razonable, evitando demoras que agraven la situación o vacíen de eficacia la respuesta empresarial.
- Contradicción y audiencia suficiente a todas las personas implicadas.
- Proporcionalidad de las medidas cautelares, organizativas y disciplinarias.
- Prohibición absoluta de represalias directas o indirectas.
- Protección reforzada en situaciones de especial vulnerabilidad.
- Trazabilidad documental mínima, de modo que toda decisión relevante quede documentada y motivada.

En materia de acoso sexual, acoso por razón de sexo, acoso discriminatorio o situaciones de clara asimetría de poder, no se impondrá a la persona afectada ningún mecanismo de mediación o aproximación informal que pueda resultar intimidatorio, revictimizante o incompatible con la gravedad de los hechos.

6. Definiciones operativas y delimitación conceptual

6.1 Acoso laboral o psicológico

A los efectos del presente protocolo, se entiende por acoso laboral o psicológico la exposición a comportamientos de violencia psicológica, hostiles, humillantes, vejatorios o de menosprecio, dirigidos de forma reiterada, sistemática o suficientemente intensa contra una persona en el marco de la relación de trabajo, con aptitud objetiva para degradar sus condiciones laborales o afectar a su salud, dignidad o integridad moral.

Puede manifestarse de forma vertical descendente, vertical ascendente, horizontal o mixta. No exige necesariamente un superior jerárquico, aunque con frecuencia existe una posición de poder formal o informal.

6.2 Acoso sexual

Constituye acoso sexual cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, particularmente cuando genera un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

6.3 Acoso por razón de sexo

Es cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, o vinculado al embarazo, maternidad, paternidad, corresponsabilidad o circunstancias asociadas, que tenga el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y crear un entorno intimidatorio, humillante, hostil o degradante.

6.4 Acoso discriminatorio

Es la conducta hostil o degradante relacionada con una causa de discriminación prohibida, incluyendo origen racial o étnico, nacionalidad, color de piel, religión o convicciones, discapacidad, edad, orientación sexual, identidad sexual, expresión de género, características sexuales, enfermedad, situación familiar o cualquier otra condición protegida por la ley.

6.5 Ciberacoso o acoso digital

Es la manifestación de las anteriores conductas a través de medios electrónicos, plataformas colaborativas, aplicaciones de mensajería, correo, redes, difusión de imágenes o comentarios, grabaciones, insinuaciones, exclusiones deliberadas, vigilancia invasiva o descrédito digital.

6.6 Represalia

A efectos internos, existe represalia cuando una persona sufre trato desfavorable por haber denunciado, comunicado, testificado, colaborado o rechazado una conducta de acoso. La represalia puede ser abierta o sutil y abarcar cambios de turno, aislamiento, degradación de funciones, exclusión de información, presión, amenazas o cualquier perjuicio injustificado.

6.7 Conflicto laboral ordinario

No todo conflicto laboral constituye acoso. Las discrepancias puntuales, decisiones organizativas razonables, exigencias de rendimiento legítimas, controles proporcionados de la actividad, correcciones técnicas justificadas o tensiones ocasionales, por sí solas, no integran acoso si no presentan un patrón hostil, arbitrario, humillante o discriminatorio.

6.8 Violencia ocupacional externa

El protocolo también contempla incidentes protagonizados por personas usuarias, clientes, familias, proveedores u otros terceros cuando sus conductas afecten a personal de la empresa. En tales casos la empresa desplegará medidas de protección, coordinación y reacción en su ámbito de responsabilidad.

7. Conductas incluidas, conductas excluidas y ejemplos prácticos

La siguiente tabla tiene carácter orientativo. Sirve para guiar la identificación temprana de riesgos, sin agotar las conductas posibles ni prejuzgar la calificación final de cada caso.

Tipo de conducta	Ejemplos orientativos	Observación
Acoso laboral / psicológico	Aislamiento deliberado, humillaciones reiteradas, descrédito sistemático, retirada arbitraria de funciones, encargos imposibles o inútiles, gritos, burlas, difusión de rumores, bloqueo informativo intencionado.	Requiere análisis de reiteración, intensidad, contexto y daño.
Acoso sexual	Insinuaciones, comentarios de contenido sexual, contacto físico no deseado, mensajes íntimos no solicitados, chantaje sexual, exhibición de material sexual, preguntas invasivas.	Una sola conducta puede ser suficiente si es grave.
Acoso por razón de sexo	Desprecio por embarazo o maternidad, bromas sexistas, cuestionamiento de la capacidad por ser mujer u hombre, trato hostil por ejercer derechos de conciliación.	No exige contenido sexual.
Acoso discriminatorio / LGTBI	Insultos, mofas, negación de trato respetuoso, hostilidad por orientación sexual, identidad o expresión de género, discapacidad, edad u	Puede coexistir con otras modalidades de acoso.

Tipo de conducta	Ejemplos orientativos	Observación
	origen.	
Ciberacoso	Mensajes vejatorios, memes ofensivos, exclusión deliberada de grupos de trabajo, difusión de imágenes, presión fuera de horario con finalidad hostil.	El entorno digital forma parte del ámbito laboral si existe conexión con el trabajo.
No constituye acoso por sí solo	Ordenación del trabajo, control horario, evaluación objetiva, llamada de atención proporcional, discrepancias técnicas, decisiones organizativas motivadas.	Puede ser ilícito por otras razones, pero no siempre es acoso.

8. Derechos, deberes y responsabilidades internas

8.1 Derechos de las personas trabajadoras

- A prestar servicios en un entorno respetuoso, libre de acoso, violencia y discriminación.
- A conocer la existencia del protocolo, sus canales de comunicación y las garantías de confidencialidad.
- A denunciar o comunicar hechos sin sufrir represalias.
- A ser escuchadas, aportar documentación y recibir información básica sobre el estado del procedimiento en la medida compatible con la reserva.
- A obtener protección adecuada cuando existan indicios razonables de riesgo.
- A recibir una respuesta motivada dentro de un plazo razonable.

8.2 Deberes de toda la plantilla

- Mantener un comportamiento profesional, respetuoso y compatible con la dignidad ajena.
- Abstenerse de participar, tolerar o encubrir conductas de acoso.
- Colaborar de buena fe en las investigaciones internas cuando sean requeridas.
- Guardar la debida reserva respecto de la información conocida por razón del procedimiento.

8.3 Responsabilidades específicas de la dirección y mandos

- Dar ejemplo de conducta, impedir prácticas degradantes y activar de inmediato los mecanismos de prevención o investigación cuando detecten indicios.
- No minimizar incidencias ni resolverlas informalmente cuando la gravedad o naturaleza del caso exija intervención formal.
- Adoptar decisiones de organización compatibles con la protección de la persona afectada y con la presunción de inocencia de la persona denunciada.
- Coordinarse con recursos humanos, prevención de riesgos, asesoría externa y, cuando proceda, con la entidad titular del centro ajeno.

9. Estructura organizativa para la gestión del protocolo

Con carácter previo a la entrada en vigor definitiva, la Dirección designará por escrito una persona instructora titular y una suplente. Ambas deberán reunir solvencia, formación adecuada, imparcialidad, capacidad de gestión documental y ausencia de conflicto de interés.

Cuando la dimensión o complejidad del caso lo exija, podrá constituirse una comisión instructora ad hoc o recabarse asistencia externa especializada, especialmente en expedientes sensibles, con pluralidad de centros, posible relevancia penal, hechos de índole sexual o implicación de personal directivo.

La estructura mínima de gestión del protocolo será la siguiente:

Figura	Función principal	Responsabilidades mínimas
Dirección	Aprobación, impulso y resolución	Aprueba el protocolo, designa responsables, acuerda medidas cautelares relevantes, resuelve expedientes y garantiza recursos.
Persona instructora	Recepción, admisión e investigación	Recibe comunicaciones, documenta actuaciones, entrevista, propone medidas y emite informe final motivado.
RR. HH. / Administración	Soporte operativo y documental	Custodia limitada, coordinación de comunicaciones, ejecución de cambios organizativos y archivo reservado.
Servicio de prevención	Análisis del riesgo y medidas preventivas	Valora riesgo psicosocial, propone acciones protectoras y de mejora del entorno de trabajo.
Mandos y coordinaciones	Detección temprana y colaboración	Comunican indicios, ejecutan medidas de organización y evitan represalias o interferencias.
Asesoría externa, si procede	Apoyo técnico-jurídico	Asiste en casos complejos, sensibles o multi-centro y refuerza la objetividad.

10. Sistema preventivo de la empresa

La prevención del acoso no se satisface con la mera existencia de un formulario de denuncia. La empresa asume un deber permanente de organización preventiva que debe manifestarse, al menos, en las siguientes líneas de actuación:

- Difusión efectiva del protocolo a toda la plantilla y entrega o puesta a disposición a cada nueva incorporación.
- Inclusión de pautas de respeto y prohibición de acoso en manuales internos, comunicaciones de mando y procesos de acogida.
- Formación periódica diferenciada para plantilla, mandos y personas instructoras.

- Integración del riesgo psicosocial en la evaluación de riesgos y en la planificación preventiva, con especial atención a centros dispersos, trabajos aislados, horarios prolongados, presión organizativa y exposición a terceros.
- Supervisión del clima laboral y tratamiento temprano de incidentes de hostilidad, aunque todavía no alcancen intensidad suficiente para ser calificados como acoso.
- Protocolización del uso profesional de medios digitales y grupos de mensajería relacionados con el trabajo.
- Cláusulas o reglas de coordinación en centros ajenos para comunicar incidentes de violencia o acoso por parte de personal de terceros, usuarios o responsables del centro.
- Registro interno anonimizado de incidencias, tiempos de respuesta y medidas de mejora.

En actividades desarrolladas en centros de terceros, la empresa procurará incorporar este protocolo al sistema de coordinación de actividades empresariales o, al menos, comunicar la existencia de canales de incidencia y la necesidad de colaboración cuando se produzcan hechos susceptibles de investigación.

11. Canales de comunicación, activación y primera respuesta

La empresa habilitará un canal específico y seguro para la recepción de comunicaciones o denuncias. El canal deberá ser accesible desde cualquier centro o servicio y admitir tanto la presentación escrita como, al menos, una vía alternativa presencial o telefónica que permita documentar la comunicación.

- Canal principal a completar por la empresa: [correo específico / formulario / canal ético].
- Canal alternativo: [comparecencia ante la persona instructora / dirección / RR. HH.].
- Persona instructora titular: [nombre y cargo].
- Persona instructora suplente: [nombre y cargo].
- Dirección de custodia documental reservada: [unidad o persona responsable].

La denuncia podrá ser presentada por la propia persona afectada, por quien tenga conocimiento directo de los hechos o, en su caso, por la representación legal de las personas trabajadoras, con respeto a la voluntad de la persona afectada siempre que ello sea compatible con la necesidad de protección.

Recibida una comunicación, la empresa debe evitar dos errores frecuentes: la inacción y la reacción improvisada. La primera respuesta ha de ser rápida, prudente, documentada y útil. En esa fase inicial no se emiten juicios definitivos, pero sí se protege, se ordena la información y se decide la vía procedente.

12. Procedimiento interno de actuación

12.1 Esquema procedimental

El procedimiento ordinario del protocolo se articulará, salvo imposibilidad material o urgencia especial, conforme al siguiente cuadro de tiempos orientativos:

Fase	Contenido mínimo	Plazo orientativo	Documento/resultado
Recepción y acuse	Registro reservado y primera valoración de riesgo	Máx. 2 días hábiles	Acuse y apertura preliminar
Admisión inicial	Admitir, pedir ampliación, derivar o archivar motivadamente	Máx. 5 días hábiles	Resolución de admisión

Fase	Contenido mínimo	Plazo orientativo	Documento/resultado
Medidas cautelares	Proteger a personas y preservar la investigación	Desde el inicio y durante todo el expediente	Acuerdo cautelar
Investigación	Entrevistas, recopilación de pruebas, contraste y análisis	20 días hábiles, prorrogables por 10	Diligencias e informe
Resolución	Decisión empresarial y medidas finales	5 días hábiles desde el informe	Resolución motivada
Seguimiento	Control de eficacia y ausencia de represalias	30, 60 o 90 días según caso	Informe de seguimiento

12.2 Recepción y apertura preliminar

Toda comunicación será registrada de forma reservada. En esta fase inicial se comprobará, con la urgencia debida, si existe riesgo inmediato para la seguridad, salud, intimidad o dignidad de alguna persona, así como si los hechos exigen medidas protectoras inmediatas.

La denuncia no tiene que venir jurídicamente perfecta para ser atendida. Basta con que describa hechos, personas, fechas aproximadas o elementos suficientes para permitir una primera valoración razonable.

12.3 Admisión, ampliación, derivación o archivo inicial

La persona instructora, previa revisión inicial, podrá adoptar una de las siguientes decisiones:

- Admitir a trámite, cuando existan hechos con apariencia suficiente de acoso o violencia laboral relevante.
- Solicitar aclaración o ampliación, cuando la información sea insuficiente para determinar la vía procedente.
- Derivar a otra vía interna, cuando se trate de un conflicto organizativo, relacional o disciplinario que no presente rasgos de acoso pero exija intervención.
- Archivar motivadamente, cuando los hechos sean manifiestamente ajenos al ámbito del protocolo o carezcan por completo de base mínima.

El archivo inicial no impedirá reabrir actuaciones si aparecen nuevos elementos o si la evolución posterior del caso revela una pauta de hostigamiento inicialmente no perceptible.

12.4 Investigación formal

Admitida la denuncia, la investigación deberá ser metódica y suficiente. No basta con una conversación informal o con pedir una mera explicación al superior jerárquico implicado. La instrucción deberá, según proceda:

- Entrevistar a la persona denunciante y concretar hechos, cronología, frecuencia, testigos y efectos sufridos.
- Dar audiencia a la persona denunciada, respetando su derecho de defensa y de aportación de documentación.
- Practicar entrevistas a testigos directos o indirectos, con reserva y sin inducir respuestas.
- Recabar mensajes, correos, cuadrantes, partes, informes, grabaciones lícitas, protocolos de servicio, organigramas, incidencias y cualquier otra documentación útil.

- Analizar si existen antecedentes, patrones repetidos, quejas previas, indicadores de exclusión, cambios de funciones o variaciones anómalas en la organización del trabajo.
- Coordinar, cuando proceda, la intervención del servicio de prevención por posible afectación a la salud o por necesidad de medidas de adaptación o protección.

Toda actuación relevante quedará documentada por escrito. Las entrevistas no deben convertirse en careos innecesarios ni en espacios de confrontación. Cuando el caso lo desaconseje, las versiones se recabarán por separado.

12.5 Estándar interno de valoración

La valoración interna se efectuará con base en criterios de plausibilidad, coherencia, persistencia, contexto, convergencia indiciaria y compatibilidad de los hechos con la documentación disponible. El procedimiento interno no exige certeza penal, pero sí una convicción razonada y documentada suficiente para decidir medidas empresariales.

12.6 Informe final

Terminada la instrucción, se emitirá un informe final motivado que incluirá, al menos: identificación del expediente; actuaciones realizadas; hechos acreditados, no acreditados o no concluyentes; valoración; riesgos detectados; propuesta de medidas cautelares, preventivas, organizativas y/o disciplinarias; y plan de seguimiento.

12.7 Resolución empresarial

La Dirección resolverá por escrito, sin delegar de hecho en rumores, impresiones o valoraciones genéricas. La resolución podrá declarar:

- Existencia acreditada de acoso o de otra conducta intolerable y la consiguiente adopción de medidas.
- Existencia de conductas inadecuadas o riesgos organizativos sin prueba suficiente de acoso estricto, acordando medidas correctoras y preventivas.
- No acreditación de los hechos denunciados, con archivo motivado y, en su caso, medidas de restitución del entorno y seguimiento para evitar represalias.

13. Medidas cautelares, protectoras y de apoyo

Desde la fase inicial y hasta la finalización del expediente podrán adoptarse medidas cautelares o protectoras, siempre con carácter motivado, temporal y proporcionado, sin que constituyan sanción anticipada.

- Separación funcional de las personas implicadas o limitación de contacto directo.
- Cambio provisional de turno, dependencia jerárquica, ubicación o canal de coordinación.
- Reordenación de cuadrantes o presencia de doble supervisión en servicios sensibles.
- Prohibición de comunicaciones no necesarias por vías no formales.
- Medidas de teletrabajo o presencialidad adaptada, cuando la actividad y el puesto lo permitan.
- Activación del servicio de prevención o derivación a recursos médicos/psicosociales disponibles.
- Medidas específicas cuando el riesgo provenga de terceros ajenos a la empresa: comunicación al titular del centro, refuerzo de seguridad, sustitución temporal, acompañamiento o exigencia de exclusión del tercero infractor del entorno de servicio, cuando resulte viable.

La empresa pondrá especial atención en evitar la revictimización. No se deberá desplazar automáticamente a la persona afectada como única respuesta si ello implica un perjuicio injustificado o transmite una penalización indirecta por haber denunciado.

14. Resolución, régimen disciplinario y otras acciones

Cuando los hechos se consideren acreditados, la empresa adoptará las medidas disciplinarias, organizativas o preventivas que procedan conforme al Estatuto de los Trabajadores, al convenio colectivo aplicable y a las restantes normas internas.

- Apercibimiento o amonestación formal, si la entidad de los hechos así lo permite.
- Suspensión de empleo y sueldo en supuestos de gravedad media o alta.
- Cambio de puesto, pérdida de funciones de mando o retirada de responsabilidades de coordinación, cuando proceda y sea jurídicamente viable.
- Despido disciplinario en supuestos graves o muy graves, especialmente ante conductas reiteradas, abuso de autoridad, acoso sexual, represalias o afectación relevante a la dignidad y salud.
- Medidas correctoras adicionales: formación obligatoria, reorganización de equipos, revisión de mandos, revisión del clima y seguimiento reforzado.

Si existieran indicios de ilícito penal o administrativo grave, la empresa valorará la comunicación a la autoridad competente o la puesta a disposición de la documentación necesaria, sin perjuicio de los derechos de la persona afectada y de las acciones individuales que puedan corresponder.

Las denuncias falsas formuladas con mala fe acreditada podrán dar lugar, asimismo, a las consecuencias disciplinarias o legales pertinentes. No se considerará mala fe el mero hecho de que la denuncia no pueda probarse plenamente.

15. Coordinación con PRL, igualdad, canal ético y centros ajenos

El protocolo no opera aisladamente. Debe coordinarse con el sistema de prevención de riesgos laborales, con el plan de igualdad o medidas de igualdad vigentes, con las medidas LGTBI de la empresa cuando resulten exigibles y con cualquier canal ético o de denuncias que exista internamente.

- Si los hechos revelan riesgo psicosocial, el servicio de prevención deberá ser informado en la medida necesaria para valorar medidas protectoras, sin acceso indiscriminado al expediente.
- Si la conducta se relaciona con discriminación por sexo, embarazo, conciliación o maternidad/paternidad, el caso deberá ponerse en conexión con el sistema de igualdad de la empresa.
- Si concurren motivos de orientación sexual, identidad o expresión de género o características sexuales, se actuará además con arreglo a las medidas LGTBI implantadas en la empresa.
- Cuando el hecho ocurra en centros de clientes, Administraciones o terceros, Supernova impulsará la coordinación indispensable con la entidad titular del centro, preservando la confidencialidad y exigiendo un entorno de trabajo seguro y respetuoso para su personal.

16. Protección de datos, confidencialidad y custodia documental

Toda la información generada o recibida en aplicación del protocolo tendrá carácter reservado y será tratada conforme al Reglamento (UE) 2016/679, a la Ley Orgánica 3/2018 y al principio de minimización. El acceso se limitará estrictamente a quienes deban intervenir por razón de sus funciones.

- Solo se recogerán los datos necesarios para la tramitación del expediente y la adopción de medidas.

- La documentación se custodiará separadamente del expediente ordinario de personal, con acceso restringido.
- Las comunicaciones se realizarán evitando difusiones innecesarias y preservando la identidad de las personas implicadas.
- La conservación se limitará al tiempo necesario para la gestión del expediente, defensa de responsabilidades y cumplimiento de obligaciones legales.
- Las personas intervinientes firmarán o asumirán compromiso expreso de confidencialidad.

17. Seguimiento, revisión, indicadores y mejora continua

La eficacia del protocolo deberá revisarse al menos una vez al año, y en todo caso cuando se detecten incidencias relevantes, cambios normativos, reorganizaciones internas significativas o recomendaciones del servicio de prevención, de la representación legal de las personas trabajadoras o del asesoramiento externo.

El seguimiento se realizará mediante indicadores agregados y anonimizados, sin exponer datos personales ni contenidos de expedientes concretos.

- Número de comunicaciones recibidas y tipología general de incidencias.
- Tiempos medios de admisión, investigación y resolución.
- Número y clase de medidas cautelares adoptadas.
- Número de expedientes concluidos con medidas disciplinarias, organizativas o preventivas.
- Existencia o no de represalias detectadas tras la resolución.
- Acciones formativas impartidas y porcentaje de plantilla alcanzado.
- Centros, servicios o áreas con reiteración de incidencias para intensificar la prevención.

18. Aprobación, difusión y entrada en vigor

El presente protocolo entrará en vigor en la fecha de su aprobación formal por la Dirección de SUPERNOVA ASISTENCIAS S.L.U., una vez completados los datos internos de implantación y realizadas, en su caso, las actuaciones de información, consulta o negociación que legalmente procedan.

La empresa garantizará su difusión efectiva a toda la plantilla y a las personas que asuman funciones de mando, coordinación, recursos humanos o instrucción. La difusión podrá realizarse por entrega, intranet, tablón digital, manual de acogida, canal documental corporativo o cualquier otro medio que permita acreditar su disponibilidad.

Toda versión posterior deberá reflejar número de versión, fecha y breve identificación de los cambios introducidos.

ANEXO I. Formulario interno de comunicación o denuncia

El presente modelo es orientativo. La ausencia de alguno de sus campos no impedirá la tramitación si existen elementos suficientes para activar el protocolo.

1. Persona comunicante	Nombre y apellidos / cargo o relación con la empresa / teléfono / correo.
2. Persona afectada	Indicar si coincide con la persona comunicante. En otro caso, identificación y forma de contacto, si se conoce.
3. Persona o personas denunciadas	Nombre, puesto, centro, servicio o cualquier dato que permita su identificación.
4. Centro y contexto	Lugar o servicio en el que ocurren los hechos. Indicar si es centro propio o ajeno.
5. Descripción de los hechos	Relato cronológico lo más concreto posible: qué ocurrió, cómo, cuándo, con qué frecuencia y en presencia de quién.
6. Testigos o fuentes de prueba	Personas, documentos, mensajes, audios, imágenes, cuadrantes, correos u otros elementos disponibles.
7. Efectos o consecuencias	Indicar si existen repercusiones sobre salud, dignidad, ambiente de trabajo, turnos, funciones o relaciones laborales.
8. Solicitud o medidas urgentes	Señalar si se solicita protección inmediata, cambio provisional, limitación de contacto u otra medida cautelar.

Fecha: _____ Firma: _____

ANEXO II. Acuse de recibo y apertura de expediente

Modelo interno de constancia mínima:

- Número o código interno del expediente.
- Fecha y hora de recepción.
- Canal por el que se recibe la comunicación.
- Identificación de la persona que recibe.
- Resumen sucinto del objeto de la comunicación.
- Valoración inicial de urgencia y necesidad de medidas cautelares.
- Decisión provisional: admisión, ampliación, derivación o archivo inicial.
- Firma de la persona instructora o de quien haya recibido la comunicación.

ANEXO III. Declaración de imparcialidad y confidencialidad

La persona instructora titular, suplente o integrante de una comisión instructora deberá dejar constancia escrita de que:

- No mantiene interés personal en el asunto ni relación que comprometa su imparcialidad.
- No ha intervenido previamente de forma incompatible con su función instructora.
- Conoce el deber de confidencialidad y la limitación de acceso a la información.
- Se compromete a documentar las actuaciones con objetividad y diligencia.

ANEXO IV. Guion mínimo de investigación interna

- Cronología de hechos.
- Entrevista inicial a la persona denunciante.
- Audiencia a la persona denunciada.
- Relación de testigos entrevistados.
- Documentación recabada y valoración de consistencia.
- Existencia de antecedentes, incidencias o denuncias previas.
- Riesgos preventivos detectados y medidas cautelares aplicadas.
- Conclusiones provisionales y propuesta final.

ANEXO V. Modelo de acta de entrevista

Expediente	
Persona entrevistada	
Condición en el expediente	Denunciante / denunciada / testigo / otra
Fecha y lugar	

Resumen de manifestaciones	
Firma	

ANEXO VI. Modelo de resolución final

- Identificación del expediente y personas intervinientes.
- Relación sucinta de actuaciones practicadas.
- Hechos que se consideran acreditados, no acreditados o no concluyentes.
- Calificación interna: acoso acreditado / conducta inadecuada / archivo motivado.
- Medidas adoptadas: cautelares definitivas, organizativas, preventivas, disciplinarias y de seguimiento.
- Advertencia expresa de prohibición de represalias.
- Fecha, firma de la Dirección y constancia de notificación a las personas interesadas en la forma legalmente procedente.